



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
Juzgado Promiscuo Municipal de
Pauna Boyacá

ACCIÓN DE TUTELA N º 15-531-40-89-001-2023-00059-00	
Accionante:	Leidy Paola Sotelo Solano
Accionado:	Conexred S.A.S.
Decisión:	Declara Carencia Actual del Objeto por Hecho Superado - <i>Petición</i> Niega por Subsidiariedad - <i>Debido Proceso y Defensa</i>

Sentencia Tutela No. 018

Pauna – Boyacá, quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

El Despacho, de conformidad con los parámetros establecidos en los artículos 15 y 29 del Decreto 2591 de 1991, procede a emitir fallo de primera instancia, en la acción de tutela interpuesta por la señora **LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO**, quien actúa en nombre propio y por medio de la cual invoca la protección de su derecho fundamental de **PETICIÓN** que considera vulnerados por parte de **CONEXRED S.A.S.**

1. LAS PARTES:

1.1. ACCIONANTE:

LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.053.344.335 de Chiquinquirá para efectos de notificación al correo electrónico: petete.net142@gmail.com, o por medio del abonado 3107728208.

1.2. ACCIONADA:

CONEXRED S.A.S., identificada con NIT. 830.513.238-9 para efectos de notificación se realiza por medio de su dirección física en la Calle 100 No. 19-61 Bis Piso 9 de Bogotá D.C. o al correo electrónico: administrativa@puntored.co.

2. HECHOS Y PRETENSIONES

La señora **Leidy Paola Sotelo Solano**, sustenta su acción en los siguientes términos:

- La accionante indica como el pasado 15 de junio de 2022, en su punto aliado denominado PETETE.NET le aparecieron 4 transferencias a una cuenta de Daviplata No. 3107114919, mismas que aparentemente no fueron realizadas por la persona que le colabora en el establecimiento comercial, ni por ella misma,

situación que puso de presente ante la empresa Conexred S.A.S., en misma fecha se envió la información de las transferencias por lo que solicitó el trámite para bloquear y que le enviaran explicación respecto de las sumas que ascendían a \$1.978.800., frente a lo que le indicaron que en término de 8 días hábiles se haría la verificación de lo indicado. Expone además que la plataforma comenzó a fallar a las 11:40 am cerrándose sola a lo que trataba de ingresar y se cerraba que cuando pudieron hacerlo sólo le quedaba la suma de \$1.007.000, que dicha entidad se demoró en contestar a su solicitud porque supuestamente escribió a las 12:19 y contestaron a las 12:41 pero la respuesta oportuna fue a la 1:16 pm e indicaron los 4 pantallazos de las transacciones realizadas.

- Debido a lo manifestado a la empresa se radicó por medio del ticket 220909 y debía esperar los resultados, que realizó denuncia penal el mismo 15 de junio de 2022 y recibió el radicado 150016103246202200990, que el 05 de julio de 2022 se le remitió un informe de la investigación en el cual se dio cuenta que las transferencias se hicieron de manera correcta y se validó con Google Authenty, a lo que indicó ella no cuenta con dicha plataforma, que se dio porque los hackearon y robaron sus datos pero al parecer están en duda.
- De otra parte, que le están cobrando la suma de \$647.150 que indican debe pagar, que también solicitó se remitiera la información de la IP que se usó para realizar las transferencia y que sólo indican que debe cancelar dicho monto para ser desbloqueada.
- Aseveró que presentó el pasado 09 de julio de 2022 queja por medio del correo servicioal.cliente@puntored.co además de la reclamación de varios pedimentos pero que a la fecha no se le ha dado respuesta de ninguno de estos, sin embargo indica como desde la fecha de radicación se ha comunicado en repetidas ocasiones a la línea de servicio de punto red pero no se le ha suministrado respuesta.
- Que el día 12 de septiembre de 2022 indica como por medio del distribuidor Rodolfo Prieto solicitó la creación de un nuevo punto en la plataforma y que le activaron el punto pero que el pasado 18 de abril del año que avanza le llamaron de la Fiscalía 06 Local a indicarle que el número al que se había hecho la transferencia no contaba con Daviplata por lo que probablemente le archivarían la denuncia.
- Finalmente, que el pasado 25 de abril del 2023 por parte de la asesora Esperanza Prieto Gamboa de Conexred S.A.S. realizó bloqueo a su punto comercial y le retuvieron el dinero que tenía en dicho momento.

3. ACTUACIÓN PROCESAL

Ingresa la Acción de Tutela interpuesta por la señora **LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO** en contra de **CONEXRED S.A.S.**, esta que es atendida por el despacho mediante proveído de fecha dos (02) de mayo dos mil veintitrés (2023), se **ADMITE**

la Acción de Tutela antes reseñada, ordenando en dicho auto oficialles para que propusieran los argumentos defensivos frente a las pretensiones del accionante.

Las partes accionante, accionada y vinculada fueron notificados de manera personal a través de los correos electrónicos establecidos en la acción de tutela o los que reposan en las bases de datos como medios para envío de notificaciones judiciales desde el pasado 03 de mayo de 2023.

4. RESPUESTA DE LA PARTE ACCIONADA

La empresa **CONEXRED S.A.S.**, quien para el presente actuó por medio del Dr. Andrés Fernando Salamanca Fonseca, en calidad de apoderado especial de la accionada, quien en su momento procesal solicitó desestimar las pretensiones y en consecuencia se procediera a declarar improcedente como quiera que existe respuesta de fondo a la petición del pasado 9 de julio de 2022, y argumentó lo siguiente:

- Frente a los hechos indicó como el día 15 de junio de 2022 la señora Leidy Paola Sotelo Solano se comunicó a través del chat de servicio al cliente de punto red indicando que desconocía 4 transacciones de depósito Daviplata realizadas con su ID comercio, para lo que en su momento el analista a cargo le suministró la información solicitada y consecuentemente procedió con el escalamiento del caso al área de riesgos, y el bloqueo del punto conforme el evento reportado. Indican que para escalar el caso con el área de riesgos para el estudio y validación detallada del evento reportado, el titular del comercio debe diligenciar un formulario remitido por parte del área de servicio al cliente donde relacionan los datos generales del comercio, el listado de las transacciones no reconocidas con ID de transacción, fechas y valores, y las medidas de seguridad con las que contaba el punto de venta.
- Por otra parte, que se estableció un término estimado de mínimo de 8 días hábiles para efectuar respuesta de la auditoría realizada; sin embargo, teniendo en cuenta que intervienen distintas áreas de control de la compañía y de las cuales depende el área de riesgos para brindar una respuesta clara, dicho término mínimo de respuesta puede extenderse como sucedió dando respuesta en 11 días hábiles contabilizados desde el día 15 de junio de 2022 fecha del reporte de transacciones no reconocidas, hasta el día 05 de julio de 2022 fecha en que se remitió respuesta del reporte al correo electrónico petete.net142@gmail.com.
- Indican como conforme a las capturas de pantalla de las conversaciones adjuntas en la página 22, 23 y 24 de la presente tutela, la primera comunicación realizada por parte de la señora Sotelo a través del chat de servicio al cliente fue a las 12:19 pm del día 15 de junio de 2022, donde estableció de manera clara su petición a las 12:42 pm en un audio grabado de 21 segundos; por lo cual no les consta que desde las 11:40 am la plataforma de la señora Sotelo se encontrara presentando fallas. Además, que el saldo

con el que contaba en el portal transaccional antes de realizada la primera transacción no reconocida a las 12:06:09 pm era de dos millones novecientos ochenta y cinco mil ochocientos ochenta y siete pesos moneda corriente (\$ 2.985.887 M/CTE), y después de las 12:10 pm contaba con un saldo de un millón siete mil ochenta y siete pesos moneda corriente (\$ 1.007.087 M/CTE). Del cual una vez escalado el caso con el área de riesgos, se genera un número de ticket correspondiente a un número de radicado con el cual se identifica el caso y de igual forma con el que se puede dar seguimiento al mismo, en este caso correspondió efectivamente al ticket número 220909. De otra parte que no le consta en ningún caso el trámite desplegado ante la Fiscalía.

- Que el día 05 de julio de 2022 se envió el informe elaborado por parte del área de riesgos con las conclusiones del evento reportado al correo electrónico petete.net142@gmail.com. No obstante, lo que allí se manifestó en primer lugar fue que el nivel de seguridad asignado al cajero desde el cual se realizaron las transacciones era Google Auth, teniendo en cuenta que en la plataforma administrativa se cuenta con dos opciones de seguridad relacionadas y tipificadas debidamente, como lo es la seguridad de pin y de Google Authenticator, misma que enlaza a la plataforma transaccional por medio de un proceso de verificación de identidad y escaneo de código de seguridad, donde el sistema permite tener vinculado un solo teléfono por cajero creado, por lo que se concluyó que las transacciones fueron realizadas de manera válida, por cuando se relacionó que la causa probable es que haya sido víctima de hackeo, pero que frente a las obligaciones del contrato suscrito es responsabilidad del aliado el manejo de la plataforma transaccional y los dispositivos que usa en la ejecución de la operación, por no se evidenció que fuera un hackeo de la plataforma de Punto red, sino de los dispositivos que tenía en uso para la operación.
- A la fecha la accionante cuenta con una cartera pendiente por valor de \$647.150 la cual se informó periódicamente en los estados de cuenta enviados al correo electrónico registrado y donde se identifican las transacciones que dieron lugar al valor adeudado, mismo que debe ser cancelado teniendo en cuenta lo estipulado en las obligaciones contractuales suscritas en el clausulado del contrato de cuentas en participación adjunto celebrado entre CONEXRED y la accionante. Otro punto, tiene que ver con la petición de las Direcciones IP desde las cuales se realizó las transferencias, frente al cual se indicó que contrario a lo que manifiesta la actora, estos le fueron remitidos desde el pasado 05 de julio de 2022, además que no se puede realizar los desbloques del ID de comercio 442076 porque es el asociado a las transacciones objeto de estudio y respecto del ID de comercio 476896 puesto que presenta cartera pendiente con la empresa, además que tal como establece el contrato suscrito al usuario se le asigna un cupo de crédito en la plataforma transaccional y al no cancelarlo en las fechas de corte y por los valores liquidados y relacionados en los estados de cuenta enviados al correo electrónico no es posible desbloquear el usuario.

- Adicionalmente, que de su parte se ha realizado los trámites administrativos internos, tan así que el área de riesgos no evidenció problemas en la plataforma por lo que le corresponde a la usuaria acudir a las instituciones pertinentes para ventilar el presente asunto. Frente al derecho de petición indicó que se brindó respuesta a la queja esta que es de fondo, clara y precisa.

5. PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico principal consiste en determinar si a LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO se le ha desconocido su derecho fundamental de petición invocado con la presente tutela, y presuntamente vulnerados por parte de CONEXRED S.A.S. y además determinar la procedencia de la acción de tutela por la presunta vulneración a sus derechos fundamentales al debido proceso y defensa.

6. CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con lo preceptuado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991, el artículo 1º del Decreto 1382 de 2000 y el Decreto 1983 de 2017, este Despacho es competente para conocer de la presente acción constitucional por el domicilio de la accionante y como quiera que la prestación del servicio de salud debe darse en la municipalidad de Pauna, razón por la que se entiende la presunta vulneración del derecho en mismo lugar.

6.2. ACCIÓN DE TUTELA:

La Acción de Tutela consagrada en el art. 86 de la C.P., está encaminada a la protección inmediata de los Derechos Constitucionales Fundamentales cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de autoridad pública, o de los particulares en los casos que señala el art. 42 del Decreto 2591 de 1991, siempre y cuando no exista otro medio de defensa judicial o, excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar perjuicio irremediable.

Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, de modo actual e inminente, y no a otros, y conduce, previa solicitud a la expedición de una declaración judicial que contenga una o varias órdenes de efectivo e inmediato cumplimiento.

Es directo, porque siempre presupone una actuación preferente y sumaría a la que el afectado pueda acudir sólo en ausencia de cualquier otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En este caso procede, por cuanto se dan los presupuestos señalados.

6.3. LEGITIMACIÓN POR ACTIVA y PASIVA

La acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimidad de la causa por activa

En el caso de la señora LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO, se encuentra legitimada en la causa por activa en tanto es la persona que radicó personalmente el derecho de petición (queja) en contra de la entidad accionada, quien por medio del ejercicio del derecho fundamental pretende el reconocimiento de los dineros remitidos presuntamente de manera errada desde su ID de comercio sin su autorización a un número de Daviplata que presupone es error de la accionada, y que en razón a que presuntamente la empresa no le contestó la petición presenta como puso de presente en la presente acción Constitucional.

Por otra parte, se encuentra como CONEXRED S.A.S. es una empresa privada con la cual la accionante tiene vigentes dos contratos Civiles-Comerciales de cuentas en participación, la cual se rige bajo las cláusulas establecidas en dicho contrato, además que la empresa se estatuye por normas del derecho privado, sin embargo, respecto al trámite del derecho de petición se tiene que en su momento el pasado 09 de julio de 2022 se había presentado derecho de petición consistente en queja, la cual no fue absuelta por la parte accionada, por lo cual, es procedente el estudio Constitucional contra estos particulares por el ejercicio del derecho de petición.

6.4. REGLA GENERAL DE PROCEDENCIA Y SUBSIDIARIEDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Como es sabido, la acción de tutela tiene por objeto brindar una protección judicial especial, inmediata y preferente a los derechos fundamentales de los asociados. Acción que debe prosperar cuando se establezca que por una acción u omisión de la autoridad pública o **de particulares**, se ha causado un daño real o se ha amenazado efectivamente tales derechos, protección que procederá siempre y cuando no “... existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante.”¹ (principio de subsidiariedad de la acción tutela). Al respecto, se tiene que en el presente proceso sí bien es un particular la parte pasiva, el mismo empero ha realizado los trámites que desconocen el derecho de petición (queja)

¹ Numeral 1 artículo 6 del decreto 2591 de 1991.

presentada por la actora, por lo que procede en este caso el estudio del derecho de petición aparentemente no contestado por la accionada.

Bajo este derrotero, la Corte Constitucional ha sostenido que **la acción de tutela obedece al principio de subsidiariedad**, *“es decir: no constituye un mecanismo de defensa judicial alternativo o supletorio de los recursos o medios ordinarios previstos por el legislador para el amparo de un derecho; no puede ser empleada para revivir oportunidades procesales vencidas como consecuencia de la inactividad injustificada del interesado; y, no constituye un último medio judicial para alegar la vulneración o afectación de un derecho”*².

El juez de tutela no es la primera línea de defensa o protección de los derechos fundamentales de los colombianos, su competencia se activa siempre que no exista otro recurso administrativo o medio de defensa judicial de justificada idoneidad y eficacia, para que cese inmediatamente el peligro o la vulneración. De hacer caso omiso a esta causal de improcedencia, la tutela se convertiría *“en un escenario de debate y decisión de litigios, y no de protección de los derechos fundamentales”*³.

Frente a la idoneidad y eficacia del recurso o mecanismo de defensa judicial, este hace alusión a que el medio de defensa, si bien existe formalmente, debe ser sustancialmente generador de protección del derecho fundamental conculcado, al respecto la Corte Constitucional ha señalado:

“...Pero ese medio que desplaza la viabilidad del amparo tiene que ser materialmente apto para lograr que los derechos fundamentales en juego sean eficientemente protegidos.

*En consecuencia, no tienen tal virtualidad los medios judiciales apenas teóricos o formales, pues según el artículo 228 de la Carta, en la administración de justicia debe prevalecer el Derecho sustancial...”*⁴

7. CASO CONCRETO DEBIDO PROCESO Y DEFENSA – SUBSIDIARIEDAD E INMEDIATEZ

Frente al caso en concreto y específicamente a que por la parte accionante se indicó en el pedimento de la acción de tutela que se ampare el derecho de petición y también los derechos al debido proceso y defensa, frente a los cuales en el trámite desplegado de logro vislumbrar varias situaciones que impiden estudiar de fondo en el presente asunto, en primer momento ha de aclararse como la Corte ha establecido el principio de subsidiariedad de la acción de tutela como uno de los pilares fundantes de este mecanismo Constitucional, mediante el cual la tutela cumple un papel residual y supletorio del procedimiento que puede adelantarse ante entidades administrativas o jurisdiccionales, por cuanto, son estas las que deben ser agotadas en todas sus etapas para que se emita decisión de fondo en estos asuntos, sin embargo y de manera excepcional es procedente el amparo de tutela cuando no se cuente con otro mecanismo de defensa judicial bajo los postulados establecidos jurisprudencialmente.

² Corte Constitucional, Sentencia T-983 de 2007.

³ Corte Constitucional, Sentencia T-177/11.

⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-001/97. En igual sentido, Sentencias T-003/92 y T- 441/93.

Nótese como en Sentencia T-375/2018, nuestra honorable Corte Constitucional ha indicado:

*“El **principio de subsidiariedad**, conforme al artículo 86 de la Constitución, implica que la acción de tutela solo procederá cuando **el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial**, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Sobre el carácter subsidiario de la acción, la Corte ha señalado que “permite reconocer la validez y viabilidad de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como dispositivos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos”. Es ese reconocimiento el que obliga a los asociados a incoar los recursos jurisdiccionales con los que cuenten para conjurar la situación que estimen lesiva de sus derechos.*

*En otras palabras, **las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos**, de tal manera que se impida el uso indebido de este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.*

13. No obstante, como ha sido reiterado por la jurisprudencia constitucional, el presupuesto de subsidiariedad que rige la acción de tutela, debe analizarse en cada caso concreto. Por ende, en aquellos eventos en que existan otros medios de defensa judicial, esta Corporación ha determinado que existen dos excepciones que justifican su procedibilidad:

(i) cuando el medio de defensa judicial dispuesto por la ley para resolver las controversias no es idóneo y eficaz conforme a las especiales circunstancias del caso estudiado, procede el amparo como mecanismo definitivo; y,

(ii) cuando, pese a existir un medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un perjuicio irremediable, caso en el cual la acción de tutela procede como mecanismo transitorio.

14. En cuanto a la primera hipótesis, que se refiere a la idoneidad del medio de defensa judicial al alcance del afectado, se tiene que ésta no puede determinarse en abstracto sino que, por el contrario, la aptitud para la efectiva protección del derecho debe evaluarse en el contexto concreto. El análisis particular resulta necesario, pues en éste podría advertirse que la acción ordinaria no permite resolver la cuestión en una dimensión constitucional o no permite tomar las medidas necesarias para la protección o restablecimiento de los derechos fundamentales afectados.

15. Ahora bien, en cuanto a la segunda hipótesis, cabe anotar que su propósito no es otro que el de conjurar o evitar una afectación inminente y grave a un derecho fundamental. De este modo, la protección que puede ordenarse en este evento es temporal, tal y como lo dispone el artículo 10º del Decreto 2591 de 1991, el cual indica: “[e]n el caso del inciso anterior, el juez señalará expresamente en la sentencia que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado”.

Así mismo, dicha excepción al requisito de subsidiariedad exige que se verifique: (i) una afectación inminente del derecho -elemento temporal respecto del daño-; (ii) la urgencia de las medidas para remediar o prevenir el perjuicio irremediable; (iii) la gravedad del perjuicio -grado o impacto de la afectación del derecho-; y (iv) el carácter impostergable de las medidas para la efectiva protección de las garantías fundamentales en riesgo.

16. Las anteriores reglas implican que, de verificarse la existencia de otros medios judiciales, siempre se debe realizar una evaluación de la idoneidad de los mismos en el caso concreto, para determinar si aquellos tienen la capacidad de restablecer de forma efectiva e integral los derechos invocados. **Este análisis debe ser sustancial y no simplemente formal, y reconocer que el juez de tutela no**

puede suplantar al juez ordinario. Por tanto, en caso de evidenciar la falta de idoneidad del otro mecanismo, la acción puede proceder de forma definitiva.”(Negritas Fuera del Texto Original)

Bajo las anteriores premisas el Despacho advierte que lo pretendido por la accionante es que por la vía tutelar se ordene a CONEXRED S.A.S. responda la petición de información (queja) del pasado 09 de julio de 2022, pero que adicionalmente el despacho tome las determinaciones tendientes a que se garantice los derechos a la defensa y debido proceso frente al trámite desplegado por la misma accionada, de lo cual visto el trámite adelantado e indicado en el acápite de los hechos, se tiene que actualmente la accionante acudió a la jurisdicción penal por medio de denuncia radicada con CUI o NUNC 150016103246202200990 del 19 de junio de 2022, la cual se encuentra tramitándose en la Fiscalía 06 Local de Chiquinquirá en etapa de indagación, además que dicha denuncia a la fecha no se ha terminado o archivado como presuntamente pretende indicar la actora, igualmente vale resaltar que dicho procedimiento sólo responde frente a las supuestas transacciones fraudulentas realizadas desde su ID de comercio a una cuenta Daviplata, la cual a la fecha no ha concluido y misma que pretende probar el supuesto hackeo a su ID de comercio para determinar la posible comisión de alguna conducta penal, por lo cual según el principio de subsidiariedad, no es de recibo el estudio de dichos derechos conculcados, puesto que es deber de la jurisdicción penal en su momento determinar la vulneración o no al bien jurídicamente tutelado que le ampara a la señora Sotelo Solano.

De otra parte, lo anterior solo hace referencia a las comisiones de presuntos delitos, situación que es conocimiento netamente penal, sin embargo, respecto a la acá accionada hasta no determinar su responsabilidad penal, sí es el caso, la acción de tutela cumple un papel netamente residual, contrario sensu, vale resaltar que en el trámite también se logró ventilar que el asunto puesto a conocimiento radica en temas de carácter civil-comercial, puesto que se indicó por la accionada existen **dos contratos de cuentas en participación** suscrito entre accionante y accionados de los ID de comercio 442076 y 476896, los cuales no han sido llevados ante el ente administrativo o judicial correspondiente, por lo que no será objeto de estudio Constitucional, máxime en el sentido que por la parte actora ni en el desarrollo del procedimiento probó que acudió ante los entes regulatorios en temas comerciales, como podrían llegar a ser los trámites adelantados ante la Superintendencia de Industria y Comercio o por el contrario ventilar este caso ante la jurisdicción civil en competencia de los jueces civiles respecto a la controversia contractual, como tampoco probó ni siquiera de manera sumaria que los mismos no son idóneos, ni mucho menos se acreditó la consecución de un perjuicio irremediable, quedando la misma facultada para asistir a dichos procedimientos administrativos o jurisdiccionales para ventilar su situación.

Adicionalmente, que el principio de subsidiariedad de la acción implica que sí se consideró en su momento se estaba vulnerando o amenazando sus derechos fundamentales al debido proceso o defensa, en un término prudencial debió solicitar el amparo, pues nótese que contaba con respuesta del 05 de julio de 2022 y solamente hasta diez meses después fue que presentó la solicitud de amparo, que como quedó dicho dichos derechos conculcados no serán objeto de recibo pues como se indicó la misma cuenta con acciones penales, civiles y administrativas por medio de las cuales solucionar de fondo el caso, mismos que garantizan su derecho a la defensa judicial efectiva y sobre todo a que por un procedimiento establecido en la ley se dé una solución de fondo frente a la controversia acatando el debido proceso, por lo que atendiendo los postulados del principio de subsidiariedad se negará el amparo solicitado por la actora frente a los derechos al debido proceso y defensa.

7.1. INMEDIATEZ

De acuerdo, a la jurisprudencia constitucional, el principio de inmediatez constituye un requisito de procedibilidad de la acción de tutela, por lo que su interposición debe ser oportuna y razonable con relación a la ocurrencia de los hechos que originaron la afectación o amenaza de los derechos fundamentales invocados. La petición ha de ser presentada en un tiempo cercano a la ocurrencia de la amenaza o violación de los derechos. Si se limitara la presentación de la demanda de amparo constitucional, se afectaría el alcance jurídico dado por el Constituyente a la acción de tutela, y se desvirtuaría su fin de protección actual, inmediata y efectiva de tales derechos.

De lo cual para el presente asunto la interposición de la acción de tutela fue el día 02 de mayo de 2023, en la cual LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO indica en los hechos de la demanda de tutela que interpuso el derecho de petición ante la empresa CONEXRED S.A.S. el día 09 de julio de 2022 el cual nunca fue respondido por parte de la accionada, mismo término que a todas luces supera el término presunto de inmediatez⁵ traído a colación en la Sentencia SU-961 de 1999, del cual

⁵ Sentencia SU-108/2018: “Dicho principio de inmediatez fue desarrollado inicialmente en la sentencia SU-961 de 1999[42], en la cual esta Corporación reiteró que, si bien por regla general el juez constitucional no puede rechazar la acción de tutela por razones relacionadas con el paso del tiempo, por cuanto ésta no tiene término de caducidad, lo cierto es que la naturaleza propia de esta acción constitucional infiere que la misma debe presentarse dentro de un plazo razonable:

“Teniendo en cuenta este sentido de proporcionalidad entre medios y fines, la inexistencia de un término de caducidad no puede significar que la acción de tutela no deba interponerse dentro de un plazo razonable. La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser ponderada en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, entonces, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros.

Si bien el término para interponer la acción de tutela no es susceptible de establecerse de antemano de manera afirmativa, el juez está en la obligación de verificar cuándo ésta no se ha interpuesto de manera razonable, impidiendo que se convierta en factor de inseguridad, que de alguna forma afecte los derechos fundamentales de terceros, o que desnaturalice la acción. (...)

Si la inactividad del accionante para ejercer las acciones ordinarias, cuando éstas proveen una protección eficaz, impide que se conceda la acción de tutela, del mismo modo, es necesario aceptar que la inactividad para interponer esta última acción durante un término prudencial, debe llevar a que no se conceda.”

De lo anterior, es claro que el principio de inmediatez se debe estudiar y analizar a partir de tres reglas. En primer lugar, se debe tener en cuenta que la inmediatez es un principio que busca proteger la seguridad jurídica y garantizar la protección de los derechos fundamentales de terceros, que puedan verse afectados por la interposición de la acción de tutela dentro de un tiempo que no es razonable. En segundo lugar, el análisis de la inmediatez debe hacerse a partir del concepto de razonabilidad, teniendo en cuenta las particularidades de cada caso concreto. En tercer lugar, es evidente que el concepto de “plazo razonable” se predica de la naturaleza misma de la acción de tutela, en tanto ésta constituye una respuesta urgente e inmediata ante una vulneración o amenaza a los derechos fundamentales. (...)

16. Ahora bien, como ya fue desarrollado anteriormente, esta Corporación ha sostenido que, para que se entienda que se ha dado cumplimiento con el requisito de inmediatez en la interposición de una acción de tutela, el juez constitucional deberá entrar a analizar las circunstancias del caso para establecer si hay un plazo razonable entre el momento en el que se interpuso la acción y el momento en el que se generó el hecho u omisión que vulnera los derechos fundamentales del accionante.

17. Sobre este particular, si bien la Corte no ha fijado un plazo determinado que se considere razonable para interponer la acción de tutela, en vista que esto iría en contravía de la inexistencia de un término de caducidad respecto de este mecanismo judicial; esta Corporación sí ha establecido en su jurisprudencia ciertos elementos que pueden colaborar en el ejercicio del juez de tutela para fijar la razonabilidad del término en el que fue

se entiende que sí bien ha transcurrido más de diez meses desde la presentación del derecho de petición, a la fecha de radicación de la misma no se cuenta con respuesta de fondo frente al pedimento de la actora, éste consistente en petición de queja frente a su entidad, razón por la cual pese a transcurrir más tiempo del que se entendería como necesario para declarar la llamada “caducidad” para presentar la acción, también es cierto que la sentencia citada enmarca circunstancias especiales dentro de las cuales se puede inferir es necesario hacer un estudio Constitucional acucioso del pedimento, toda vez que a pesar del paso del tiempo es indudable que la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del accionante permanece, ya que a la fecha de radicación de la presente acción de tutela no había respuesta de fondo al pedimento por lo que este despacho considera debidamente suplido dicho elemento orgánico de la acción de Tutela.

De otra parte, y en lo que respecta a la **Regla general de procedencia y subsidiariedad de la acción de tutela**, no existe la menor duda que en el sub lite la tutela es procedente, pues se torna en un mecanismo idóneo, necesario, pertinente, subsidiario para buscar la protección inmediata al derecho fundamental de la agenciada, ya que por parte de la accionada no se dio contestación a una petición formalmente presentada, la cual vulnera directamente el derecho de petición que le asiste a la parte accionante.

8. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Carta Política, señala:

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

propuesta la acción. Ello bajo el supuesto que, en el caso concreto, se presenten circunstancias que expliquen razonablemente la tardanza en el ejercicio del recurso de amparo, a saber:

“(i) [Ante] **La existencia de razones válidas para la inactividad**, como podría ser, por ejemplo, la ocurrencia de un suceso de fuerza mayor o caso fortuito, la incapacidad o imposibilidad del actor para interponer la tutela en un término razonable, la ocurrencia de un hecho completamente nuevo y sorpresivo que hubiere cambiado drásticamente las circunstancias previas, entre otras.

(ii) Cuando a **pesar del paso del tiempo es evidente que la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del accionante permanece**, es decir, su situación desfavorable como consecuencia de la afectación de sus derechos continúa y es actual. Lo que adquiere sentido si se recuerda que la finalidad de la exigencia de la inmediatez no es imponer un término de prescripción o caducidad a la acción de tutela sino asegurarse de que se trate de una amenaza o violación de derechos fundamentales que requiera, en realidad, una protección inmediata.

(iii) Cuando la **carga de la interposición de la acción de tutela en un plazo razonable resulta desproporcionada dada la situación de debilidad manifiesta en la que se encuentra el accionante**, lo que constituye un trato preferente autorizado por el artículo 13 de la Constitución que ordena que ‘el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan’.”[49] (Subrayas fuera del texto original)

El anterior precepto constitucional es desarrollado por la ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 del 2015, que a la letra dice:

ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente revisto”.*

Sobre los requisitos propios del DERECHO DE PETICIÓN se ha referido la Corte Constitucional en sentencia T-915 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño, la cual afirmó:

“La respuesta que se dé de las peticiones debe cumplir con los siguientes requisitos: a. Debe ser oportuna, esto es, resolverse dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, que en todo caso debe ser un plazo razonable. || b. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, por esta razón las respuestas evasivas constituyen prueba de la violación del derecho de petición. No obstante, es relevante señalar que la respuesta a una petición en manera alguna implica que las autoridades deben en todos los casos aceptar lo solicitado, puesto que ello sería confundir el derecho de petición y el derecho a lo pedido, conceptos que son diversos. No cabe entonces confundir el fondo de lo que se solicita con el derecho constitucional a recibir pronta respuesta favorable o desfavorable a los intereses del peticionario. c. Debe ser puesta en conocimiento del peticionario, puesto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido.”

Respecto a la procedencia de la acción de tutela por vulneración al derecho de petición la Corte Constitucional en sentencia T 149 de 2013, M.P. LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ, manifiesta:

“De acuerdo con el Artículo 86 de la Constitución Política, toda persona podrá acudir a la acción de tutela para reclamar la protección a sus derechos constitucionales fundamentales, y procederá contra toda acción u omisión de la autoridades públicas, o particulares según se trate, siempre que “el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”. En la misma línea, el Artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 confirma la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un mecanismo ordinario de defensa, e indica que la eficacia de dichos recursos debe ser apreciada en concreto, “atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”. Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional”.

En la misma sentencia de tutela refiere:

“Esta Corporación ha precisado que el derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, es una garantía fundamental de aplicación inmediata (C.P. art. 85), cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República (C.P. art. 2).

De ahí, que el referido derecho sea un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano; sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión. La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información".(subrayado propio).

La Constitución Política en el artículo 23 consagra el derecho de petición como aquel derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Por su parte el legislador en desarrollo del texto constitucional expidió la ley 1755 de 2015 por medio de la cual reguló lo concerniente al derecho de petición en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

La Corte Constitucional ha manifestado que el derecho de petición es un derecho fundamental, determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: **(i)** la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; **(ii)** la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; **(iii)** una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, la Corte Constitucional reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- "1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver*

de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

En cuanto a que la respuesta deba resolver de FONDO la solicitud significa que no se puede dar una respuesta meramente formal, esto implica la obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) ; la CLARIDAD se da cuando no surge duda con respecto de lo pedido, es decir que sea comprensible; la PRECISIÓN se da cuando la petición atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; es CONGRUENTE si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la respuesta a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta y por último es OPORTUNA, cuando se da dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Además, debe tenerse en cuenta que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

En lo que se refiere a los términos establecidos en el ordenamiento jurídico para que la respuesta sea oportuna tenemos que la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el término para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicho precepto se desprende que el término general para resolver peticiones es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud, las peticiones de documentos y de información es diez (10) días siguientes a su recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La resolución del derecho de petición fuera de dicho lapso vulnera el derecho de petición.

Por otro lado, surge el deber de notificar la respuesta, esto implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del peticionario la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la Corte Constitucional ha establecido que el interesado debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido su derecho de petición, porque es dicho conocimiento el que permite impugnar en dado caso la respuesta correspondiente.

9. CASO CONCRETO DERECHO PETICIÓN

Rememorando, se tiene como la señora **LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO**, obrando en nombre propio interpuso Acción Constitucional de Tutela en contra de CONEXRED S.A.S. por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición en tanto a la petición presentada el pasado 09 de julio de 2022 no dieron respuesta de fondo, petición (queja) tendiente a la situación presentada con las presuntas transacciones fraudulentas realizadas en su ID de comercio del pasado 15 de junio de 2022.

La entidad accionada **CONEXRED S.A.S.**, dio respuesta a la Acción de Tutela, en la cual se indicó que dio contestación al derecho de petición evidenciando que para el día viernes cinco (05) de mayo de dos mil veintitrés (2023), se le respondió su petición, indicándole a la accionante respuesta concreta a cada una de sus inquietudes con las especificaciones solicitadas, además de explicar el trámite administrativo desplegado de su parte frente al caso puesto en consideración Constitucional, el cual como ya se explicó previamente atendiendo el principio de Subsidiariedad e inmediatez, únicamente se basará en el derecho de petición incoado.

Se tiene como en el desarrollo del trámite Constitucional se pudo evidenciar que el derecho de petición presentado por la accionante en su momento a Conexred S.A.S. se encontraba encaminado a:



I. SOLICITUDES

1. *Punto red se haga responsable y me informe si la plataforma no fue la que sufrió el hackeo y quiero saber si hay más usuarios con mi mismo problema y punto red que ayuda y apoyo va a brindar.*
2. *Solicito se me deje de cobrar por un dinero que no he gastado y que yo he perdido más dinero del que perdió punto red.*
3. *Solicito que me informe cuales son los procedimientos que tiene punto red para este tipo de hechos ocurridos.*
4. *Solicito saber que protocolos de seguridad tiene establecidos punto red para este tipo de circunstancias.*
5. *Solicito se me deje de estar coaccionando para el pago y que no me vulneren mis derechos de habeas data. Pues al enviarme mensajes de que si no pago un dinero que yo no me gaste pueden hacerme un daño en mi vida crediticia.*
6. *Solicito saber los protocolos legales que punto red tiene para estos casos y que solución me van a dar. Pues pensé que era una plataforma que cumplía con todos los protocolos de seguridad y que mi dinero estaba a salvo no que estaba en alto riesgo.*
7. *Solicito se me quite el bloqueo y poder seguir trabajando con la plataforma, pues me están generando daños tanto económicos como el buen nombre de mi establecimiento.*
8. *Solicito que el cupo de \$2.000.000 que tenía se siga dejando al punto, pues el estar en mora no es culpa del aliado, es de un hecho extraño y ajeno que aún no ha sido ni resuelto por autoridad correspondiente.*

Además, que la misma fue radicada el pasado Sábado nueve (09) de julio del año dos mil veintidós (2022) por medio del correo electrónico servicioal.cliente@puntored.co, por lo cual se tiene que la entidad computados los términos de la Ley 1755 de 2015 contaba con el término de quince (15) días hábiles para contestar, los cuales al radicar la petición en día inhábil debían ser contados desde el siguiente día hábil, es decir el once (11) de julio y vencían el primero (01) de agosto del año dos mil veintidós (2022), sin embargo, obra en el expediente constancia de la cual mediante comunicación emitida por parte de dicha entidad el día cinco (05) de mayo del dos mil veintitrés (2023), fuera de términos, la entidad contestó la presente petición.

Se tiene como por parte de CONEXRED S.A.S. se indicó a manera de respuesta frente a cada uno de los puntos lo siguiente:

“1. A la petición: (...) Se accede parcialmente a su petición. En el entendido que, acudiendo al deber de ayuda y soporte a nuestra red de aliados, una vez fuimos notificados por su parte de la identificación de cuatro transacciones encontradas en su plataforma que no eran reconocidas, se procedió con el escalamiento al área encargada quienes de manera detallada realizaron el informe con las conclusiones del caso, y como se manifestó en la parte considerativa el reporte detallado del área de riesgos concluyó que: “Las transacciones fueron ejecutadas en forma válida y efectuadas con usuarios pertenecientes al comercio, observando en ellas el cumplimiento de los parámetros de seguridad frente a nuestra plataforma y accediendo con las credenciales del comercio a su cargo, mediante el uso de los factores de seguridad que usted tiene habilitados. Por ende, se reitera que la seguridad de CONEXRED no se ha visto comprometida como se indicó en el reporte del área de riesgos la cual se adjunta con la presente respuesta; indicación que también se relacionó en la respuesta emitida el día 08 de julio del año 2022 por medio de correo electrónico por parte del Gerente de Servicio al Cliente quien de manera clara realiza la siguiente especificación: “Como se evidencia en la respuesta hubo un acceso a tus credenciales más no acceso a tu portal o a la red de Puntored, por lo que un tercero pudo acceder con tu terminal, clave y código desde otro equipo.” Por otra parte, no es posible hacer entrega de ningún tipo de información personal de nuestros aliados, ya que CONEXRED S.A.S al constituirse como operador de la información de todos nuestros colaboradores, contratistas y proveedores; debe acatar lo pertinente a la protección del derecho constitucional al Habeas Data, consecuentemente atender lo dispuesto por el principio de confidencialidad consignado en la Ley 1266 de 2008 en su artículo 4 y limitar el suministro o la comunicación de datos a las actividades explícitamente autorizadas por la normatividad vigente y el titular de los datos.”

“2. A la petición: (...) No es posible acceder favorablemente a su petición, teniendo en cuenta que la deuda por valor de seiscientos cuarenta y siete mil ciento cincuenta pesos moneda corriente (\$ 647.150 M/CTE), de la cual

se está realizando el cobro es sobre una obligación pecuniaria vigente emanada del contrato de cuentas en participación suscrito el día 18 de marzo de 2022.”

“3. A la petición: (...) Se accede favorablemente a su petición, indicando que el procedimiento interno frente a casos de transacciones no reconocidas por parte de los aliados es el siguiente: 1. Una vez somos notificados por parte del aliado, ya sea por medio de chat de servicio al cliente o por correo electrónico sobre la evidencia de transacciones no reconocidas se procede con el envío del formulario requerido para su correspondiente diligenciamiento 2. Pronto se recie el formulario diligenciado se procede con el escalamiento a las diferentes áreas encargadas quienes proceden con: - Bloqueo del punto de venta por seguridad - Comunicación con el aliado sino cuenta con seguridad Authy para que realice el cambio - Análisis del evento reportado por parte del área de riesgos 3. Finalmente, se envía al aliado el reporte emitido por parte del área de riesgos. Donde se concluye si el caso corresponde a una falla de nuestra plataforma transaccional o una afectación directamente sobre los dispositivos de uso del aliado en la ejecución de la operación.”

“4. A la petición: (...) Se accede favorablemente a su petición, indicando inicialmente que CONEXRED cuenta los protocolos de seguridad pertinentes para asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en cuanto al manejo de la seguridad de la información, de igual forma cabe resaltar que contamos con Certificación ISO 27001 la cual comprende que cumplimos con los requisitos establecidos sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de nuestros colaboradores, proveedores y aliados, la cual se encuentra vigente y sujeta a las auditorias de seguimiento. Dicha seguridad implementada en la plataforma transaccional y administrativa, no se ha visto comprometida por cuanto con la creación de los usuarios se entrega al titular un ID COMERCIO (Código con el cual se identifica como nuestro aliado), ID PDV (Identificación del punto de venta), ID TERMINAL (usuario con el cual ingresa al portal transaccional) y CONTRASEÑA (la cual debe ser asignada por el aliado con 6 dígitos), así mismo se evidencia que las transacciones realizadas desde nuestra plataforma transaccional salen con identificación de cada comercio que la ejecutó; por lo cual si se llega a evidenciar una vulneración de seguridad sería sobre la información con la que el aliado ingresaba a la plataforma.(...)”

“5. A la petición: (...) No es posible acceder favorablemente a su petición, toda vez que para CONEXED existe una deuda vigente por valor de seiscientos cuarenta y siete mil ciento cincuenta pesos moneda corriente (\$ 647.150 M/CTE), por lo cual en la medida en que exista una obligación pendiente se realizan las acciones normales tendientes al cobro de la misma, sin constituirse como una coacción; ya que el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 establece que se deben realizar las notificaciones de aviso de cobro prejurídico con al menos 20 días para que los titulares cuenten con la oportunidad de discutir la obligación, previa realizar un reporte negativo ante centrales de riesgo.”

“6. A la petición: (...) Se accede favorablemente a su petición, conforme se relacionó en el hecho cuarto la plataforma de CONEXRED es segura, por lo cual si se evidencia una vulneración al ver que las transacciones son realizadas con sus credenciales, es importante indicar que la misma se dio sobre la información que es de custodia y cuidado del aliado. Puesto que, de acuerdo con la información que tenemos a nuestro alcance identificamos que cumple con las condiciones normales de la ejecución de las transacciones, por lo cual no podemos concluir que se trate de un hackeo; sino de transacciones válidas.”

“7. A la petición: (...) No es posible acceder favorablemente a su petición, hasta tanto no se finiquite la obligación que se encuentra activa con CONEXRED como se ha reiterado en hechos anteriores por un valor de seiscientos cuarenta y siete mil ciento cincuenta pesos moneda corriente (\$ 647.150 M/CTE) no es posible reactivar la plataforma transaccional.”

“8. A la petición: (...) No es posible acceder favorablemente a su petición, como se relacionó en el hecho anterior por cuanto se encuentra una cartera pendiente con CONEXRED.”

Por lo anterior se tiene como la entidad accionada pese a contestar de manera extemporánea el derecho de petición, sí presentó respuesta a cada uno de los pedimentos anteriormente reseñados de manera clara, precisa, congruente, dentro de lo pedido y de fondo, sin embargo es el momento de precisar por el despacho

como el hecho que la respuesta no sea favorable a como lo solicitó la actora, esto no implica que no exista respuesta de fondo, sino que se cumple con el núcleo esencial del derecho de petición que es recibir respuesta de fondo, aún cuando la misma como se dijo sea contraria a lo pedido, misma que fue debidamente sustentada y argumentada, además que dicha comunicación ya es de conocimiento de la actora pues obra copia de la notificación en el correo electrónico de la accionante petete.net142@gmail.com el pasado 5 de mayo de 2023 a las 16:47 p.m., por lo cual visto el presente derecho conculcado se entiende por satisfecho dentro del trámite Constitucional.

Visto lo anterior, como quiera que se observa a todas luces la satisfacción al derecho fundamental invocado, esto es de petición, en atención a que se dio respuesta de fondo, clara, expresa, de acuerdo a lo pedido y notificada personalmente, es necesario recalcar como en el presente asunto se presenta la figura jurídica de **carencia actual del objeto por hecho superado**.

“3.4.1. La jurisprudencia de esta Corporación, en reiteradas oportunidades, ha señalado que la carencia actual de objeto sobreviene cuando frente a la petición de amparo, la orden del juez de tutela no tendría efecto alguno o “caería en el vacío”⁶. Al respecto se ha establecido que esta figura procesal, por regla general, se presenta en aquellos casos en que tiene lugar un daño consumado o un hecho superado.

3.4.2. El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional⁷. En este supuesto, no es perentorio incluir en el fallo un análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales cuya protección se demanda, salvo “si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los hechos del caso estudiado, [ya sea] para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado⁸”

De igual manera sobre la ocurrencia de la carencia actual de objeto por hecho superado, la jurisprudencia constitucional ha definido la figura como:

⁶ Sentencia T-235 de 2012, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto, en la cual se cita la Sentencia T-533 de 2009, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto

⁷ Sentencia T-678 de 2011, M.P. Juan Carlos Henao Pérez, en donde se cita la Sentencia SU-540 de 2007, M.P. Álvaro Tafur Galvis. Al respecto, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 dispone que: “[s]i, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.

⁸ Sentencia T-685 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

(...) La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir. (CC. T-358/2014). (...) (Negritas y Subrayado fuera el Texto Original.)

Se tiene entonces que para presentarse carencia actual de objeto por hecho superado se requiere que cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, ya que cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.

A partir de lo anterior se puede inferir en el sub examine que se configuran los presupuestos de la carencia actual de objeto por hecho superado frente al derecho de petición, en la medida que no existe prueba que con anterioridad a la interposición de la acción de tutela se haya dado respuesta a la petición elevada por la parte accionante, pero se advierte que luego de la interposición de la acción de tutela y antes de proferirse este fallo, es decir durante el trámite de la acción de tutela se satisfizo la pretensión contenida en la demanda de amparo, en efecto se recuerda que se dio contestación al derecho de petición por medio del correo electrónico indicado por la actora al momento de presentar la petición el pasado cinco (05) de mayo del año que avanza. Finalmente, se puede concluir que la situación que origino esta Acción de Tutela ha sido superada, ha desaparecido; lo que hace inocuo e inerte un fallo de fondo sobre el caso sub examine.

De otra parte, como se indicó previamente frente a los derechos conculcados al debido proceso y defensa, estos tampoco serán objeto de decisión por cuando como se argumentó previamente no sobrepasaron el estudio de subsidiariedad de la acción de tutela, máxime y recordando a la actora que este amparo solamente cumple una función residual, sumaria pero sobre todo auxiliar cuando la misma cuenta con otros mecanismos de defensa idóneos, efectivos pero sobre todos establecidos en el ordenamiento jurídico. En tal sentido, que le corresponde a la misma ventilar el presente asunto ante las entidades administrativas, civiles y penales (Tal como inició denuncia), para que se solucione de fondo las controversias

presentadas con CONEXRED S.A.S. de tal manera que se tome decisión de fondo como ya se indicó previamente.

10. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Promiscuo Municipal de Pauna (Boyacá), administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo Constitucional solicitado por la actora LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO en contra de CONEXRED S.A.S. respecto de los derechos al Debido Proceso y Defensa, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: DECLARAR la existencia de carencia actual de objeto por hecho superado respecto del Derecho de Petición presentado por LEIDY PAOLA SOTELO SOLANO en contra de CONEXRED S.A.S. el pasado 09 de julio de 2022, según lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

TERCERO: EXHORTAR a CONEXRED S.A.S para que en lo sucesivo y en sus trámites de estricto cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en lo tendiente a contestar las peticiones que se le presente por cualquier persona **en los términos establecidos**, de manera clara, congruente, precisa, dentro de lo pedido, fondo y notificada en el correo electrónico o dirección establecida por los patentes.

NOTIFICAR la presente providencia a las partes, por el medio más eficaz, conforme al artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En el evento de no ser impugnado este fallo dentro del término legal, remítanse las diligencias a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,



CAROL ANTH OSORIO BARAJAS